



भारत सरकार GOVERNMENT OF INDIA
रेल मंत्रालय MINISTRY OF RAILWAYS
(रेलवे बोर्ड) (RAILWAY BOARD)

Office Order No. 10 of 2025

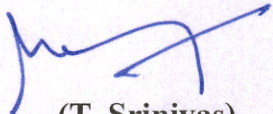
Sub: Transfer of Coordination Work from EDPM to EDPG.

It has been decided to transfer items from the subject list of TG-II branch to PG branch under AM/Commercial.

2. Accordingly, the subject lists of TG-II and PG branch have been revised as per following and enclosed as **Annexure-I and II:-**

Item No. in the Subject List of TG-II	Item	Remarks
1	Handling of passenger complaints relating to reservation/booking/enquiry against booking clerk, reservation clerk, enquiry clerk and train manning staff received by Board Members and Officers of MR/MSRs.	To be deleted from subject list of TG-II and to be added as item no. 15 in the subject list of PG
2	Customer Care Institute	To be deleted from subject list of TG-II be added as item no. 14 in the subject list of PG branch and existing item No. 14 will become no. 16
3	Matter relating to training of commercial staff in association with Training Directorate.	

3. The above issues with the approval of the competent authority.


(T. Srinivas)

No. 2025/O&M/7/4
Dated: 20.01.2025

Joint Secretary/Railway Board
Tele No. 011- 47845551
Email: t.srinivas1@gov.in

All Officers and Branches in Board's Office, Office at COMFOW Building and Daya Basti, New Delhi.

Copy to:

EDPG/MR, EDPG/MoSR(R), JDPG/MoSR(S)

Member/O&BD, AM/Commercial, EDPM and EDPG

PUBLIC GRIEVANCES

1. Policy regarding functioning of Public Grievances Redressal Machinery on the Railways.
2. To review the functioning of Public Grievances Redressal Machinery on Railways-meetings with Addl. General Managers in connection thereto.
3. Individual grievances of rail users regarding deficiency in service provided by Railways received directly by the Board and through Directorate of Public Grievances (DPG) (Cabinet Secretariat).
4. Individual grievances of non-gazetted retired railway employees excluding R.P.F. staff regarding non-payment of settlement dues and pension/ex-gratia pension received only through Department of Pension & Pensioners Welfare (DOP&PW).
5. Review of monthly P.C.D.Os. regarding functioning of Public Grievances Redressal Machinery on Zonal Railways.
6. Consumer Protection Act – policy regarding thereto and notices served by Consumer Courts to the Ministry of Railways.
7. 20-Point Programme (Annual Plan and Quarterly Progress Report) as per Department of Administrative Reforms & Public Grievances (DOAR&PG) Directorate.
8. Submission of Newspapers Monthly/Quarterly report to DOAR&PG.
9. Special Monitoring of DOP&PW cases referred by Department of Pension & Pensioners Welfare.
10. Special Monitoring cases referred by Department of Administrative Reforms & Public Grievances (DOAR&PG), Sardar Patel Bhavan.
11. Co-ordination with regards to the meetings held by Cabinet Secretary to review the Public Grievances Redressal Machinery.
12. Co-ordination with regards to Special Monitoring Cases referred by Prime Minister's Office pertaining to Public Grievances Redressal Machinery.
13. Coordination of references relating to Administrative Reforms Commission concerning Railways.
14. Matter relating to Customer Care Institute and training of commercial staff in association with Training Directorate.
15. Handling of passenger complaints relating to reservation/booking/enquiry against booking clerk, reservation clerk, enquiry clerk and train manning staff received by Board Members and Officers of MR/MSRs.
16. Parliament Questions regarding Public Grievances Redressal machinery on Railways.

TG - II

1. Policy relating to grant of license to Licensed Porter, transfer of badge, supply of uniform and fixation of portage charges.
2. Co-ordination of Union items pertaining to TG-I, TG-II, TG-IV, TG-V and TC-II.
3. Issues related to Commercial Department Office on Railways.
4. Provision of Battery operated carts for the disabled passengers at Railway Stations.
5. Public Announcement System at Railway Platforms.
6. Reception booth at Railway stations by Govt./Semi Govt. Organisations/NGOs.
7. Parliament Questions on above including shifting of Commercial Department Office.

भारत सरकार/GOVERNMENT OF INDIA
रेल मंत्रालय/MINISTRY OF RAILWAYS
रेलवे बोर्ड/RAILWAY BOARD

2025 का कार्यालय आदेश सं. 10

विषय: समन्वय कार्य का कार्यपालक निदेशक यात्री विपणन से कार्यपालक निदेशक जन शिकायत को हस्तांतरण।

टीजी-॥ शाखा की विषय सूची के मदों को अपर सदस्य/वाणिज्य के अंतर्गत जन शिकायत शाखा में स्थानांतरित करने का विनिश्चय किया गया है।

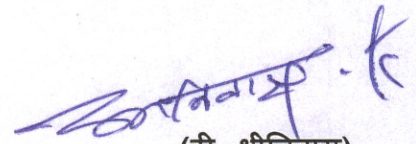
2. तदनुसार, टीजी-॥ शाखा और जन शिकायत शाखा की विषय सूची को निम्नानुसार संशोधित किया गया है तथा **अनुलग्नक-१ और ॥** के रूप में संलग्न है: -

टीजी-॥ शाखा की विषय सूची में मद सं.	मद	टिप्पणियां
1	बोर्ड सदस्यों और रेल मंत्री/रेल राज्य मंत्रियों के अधिकारियों को बुकिंग क्लर्क, आरक्षण क्लर्क, इंकवायरी क्लर्क के विरुद्ध आरक्षण/बुकिंग/पूछताछ और रेलगाड़ी में कार्यरत कर्मचारियों से संबंधित प्राप्त शिकायतों का निपटान करना।	टीजी-॥ शाखा की विषय सूची से हटाना और जन शिकायत शाखा की विषय सूची की मद सं. 15 के रूप में संलग्न करना।
2	ग्राहक सेवा संस्थान।	टीजी-॥ शाखा की विषय सूची से हटाना, जन शिकायत शाखा की विषय सूची के मद सं. 14 के रूप में संलग्न करना और मौजूदा मद संख्या 14 मद संख्या 16 बन जाएगी।
3	प्रशिक्षण निदेशालय के सहयोग से वाणिज्यिक कर्मचारियों के प्रशिक्षण से संबंधित मामला	

3. इसे सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जा रहा है।

सं. 2025/ओएंडएम/7/4

दिनांक: 20.01.2025


(टी. श्रीनिवास)

संयुक्त सचिव/रेलवे बोर्ड

टेलीफोन नं. 011-47845551

ईमेल आईडी: t.srinivas1@gov.in

बोर्ड कार्यालय, कॉफमो और दयाबस्ती, नई दिल्ली के सभी अधिकारी और शाखाएं।

प्रतिलिपि प्रेषित:

कार्यपालक निदेशक जन शिकायत/रेल मंत्री, कार्यपालक निदेशक जन शिकायत/रेल राज्यमंत्री (आर), संयुक्त निदेशक जन शिकायत/रेल राज्यमंत्री/(एस)

सदस्य/परिचालन एवं व्यवसाय विकास, अपर सदस्य/वाणिज्य, कार्यपालक निदेशक यात्री विपणन और कार्यपालक निदेशक जन शिकायत

जन शिकायत

1. रेलों पर जन शिकायत निवारण तंत्र के कार्य निष्पादन संबंधी नीति।
2. रेलों पर जन शिकायत निवारण तंत्र के कार्य निष्पादन की समीक्षा करने के लिए अपर महाप्रबंधकों के साथ बैठकें।
3. रेल द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवा में खामी के संबंध में रेल उपयोगकर्ताओं की व्यक्तिगत शिकायतें जो सीधे बोर्ड से प्राप्त होती हैं या जन शिकायत निदेशालय (मंत्रिमंडल सचिवालय) के माध्यम से प्राप्त होती हैं।
4. पावने की राशि और पेंशन/अनुग्रह पेंशन का भुगतान न होने के संबंध में रेल कर्मचारियों की व्यक्तिगत शिकायतें जो केवल पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग के माध्यम से प्राप्त होती हैं।
5. क्षेत्रीय रेलों पर जन शिकायत निवारण तंत्र के कार्य निष्पादन के संबंध में मासिक पीसीडीओ की समीक्षा।
6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम संबंधी नीति और उपभोक्ता अदालतों द्वारा रेल मंत्रालय को तामील किए जाने वाले नोटिस।
7. प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत निदेशालय के अनुसार 20-सूत्री कार्यक्रम(वार्षिक योजना और तिमाही प्रगति रिपोर्ट)।
8. प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत विभाग को समाचार पत्रों की मासिक/तिमाही रिपोर्ट की प्रस्तुति।
9. पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग द्वारा संदर्भित पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग मामलों पर विशेष निगरानी रखना।
10. प्रशासनिक सुधार एवं जन शिकायत विभाग, सरदार पटेल भवन द्वारा संदर्भित मामलों पर विशेष निगरानी रखना।
11. जन शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करने के लिए मंत्रिमंडल सचिवालय द्वारा आयोजित बैठकों के संबंध में समन्वय।
12. जन शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में प्रधानमंत्री कार्यालय द्वारा संदर्भित मामलों पर विशेष निगरानी रखने के संबंध में समन्वय।
13. रेलवे से संबंधित प्रशासनिक सुधार आयोग से संबंधित संदर्भों का समन्वय।
14. ग्राहक सेवा संस्थान और प्रशिक्षण निदेशालय के सहयोग से वाणिज्यिक कर्मचारियों के प्रशिक्षण से संबंधित मामले।
15. बुकिंग क्लर्क, आरक्षण क्लर्क, पूछताछ क्लर्क और रेलगाड़ी में कार्य करने वाले कर्मचारियों के विरुद्ध आरक्षण/बुकिंग/पूछताछ से संबंधित बोर्ड सदस्यों और रेल मंत्री/रेल राज्य मंत्री के अधिकारियों द्वारा प्राप्त यात्री शिकायतों का निपटान करना।
16. रेलों पर जन शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में संसदीय प्रश्न।

टीजी-II

1. लाइसेंसशुदा कुलियों को लाइसेंस प्रदान करने, बैज का हस्तांतरण, वर्दी की आपूर्ति और दुलाई शुल्क के निर्धारण से संबंधित मामले।
2. यातायात समन्वय-I, यातायात समन्वय-II, यातायात समन्वय-IV, यातायात समन्वय-V, यातायात वाणिज्य-II से संबंधित यूनियन मदों का समन्वय।
3. रेलों में वाणिज्य विभाग कार्यालय से संबंधित मामले।
4. रेलवे स्टेशन पर दिव्यांग यात्रियों के लिए बैटरी चालित गाड़ियों का प्रावधान।
5. रेलवे स्टेशन पर सार्वजनिक घोषणा प्रणाली।
6. सरकारी/अर्ध सरकारी संगठनों/एनजीओ द्वारा रेलवे स्टेशन पर स्वागत कक्ष।
7. वाणिज्य विभाग कार्यालय के स्थानांतरण सहित उपरोक्त पर संसदीय प्रश्न।
